



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07675.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 04 de marzo de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: el día 10 de agosto se pone en contacto con la empresa para que le informen del gasto adicional que se estaba generando en el gasto de ese mes y es informada de un fallo informático ya que le cobraban llamadas al 91 318.cuando las tenía ilimitadas. En los siguientes días se siguieron cobrando esas llamadas generando un gasto adicional de 93,79 euros incluyendo IVA. El día 10 de septiembre vuelve a llamar y le dicen que es de un servicio de redireccionamiento de llamadas internacionales, desconociendo esta información ni antes de su utilización ni en la llamada que en agosto realiza. Solicita devolución de esa cuantía más intereses de demora.

La empresa, mediante escrito de fecha 12 de diciembre y 2 de marzo de 2020, presenta alegaciones en las que informan que, tras revisar la factura del 1/09/19, se detecta que el usuario de la línea 6706 ha utilizado tarjetas que permiten, a través de una llamada a un número nacional, redireccionar llamadas nacionales a destinos internacionales. La facturación es correcta y el usuario se encuentra al corriente de pagos.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación** que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que intentó activar llamadas internacionales con la compañía sin conseguirlo y ante esta situación compra una tarjeta en el locutorio para realizarlas. La utiliza el día 7 de agosto y detecta que el importe de su factura se incrementa. Se pone en contacto con la empresa el día 10 de agosto y el operador le dice que se trata de un "error informático" y que la factura se modificará.

Comunidad de Madrid

La reclamante señala – ante las preguntas formuladas por un vocal de este Órgano Arbitral - que cuando contactó con la compañía no informó sobre la utilización de esa tarjeta, y añade que ya en alguna ocasión anterior las había usado y no supuso ningún sobre coste por parte de la operadora. Reitera que si le hubieran dicho el día 10 de agosto que se iban a cobrar las llamadas como internacionales, no hubiera vuelto a hacerlas.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 2 de marzo de 2020 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante al comprobar este Órgano arbitral que la usuaria no adopta diligencias previas de información sobre la utilización de tarjeta adquirida y posible compatibilidad con los servicios y tarifas que tenía contratados. Señala que el día 7 de agosto utilizó la tarjeta realizando las primeras llamadas internacionales y que el día 10 de agosto contacta con el servicio de atención al cliente para que le “explicasen a qué se debía el gasto adicional” que estaba detectando. En el acto de audiencia admite no haber puesto en conocimiento del operador que la atendió, el uso de la tarjeta.

La usuaria, a pesar de manifestar que en anteriores ocasiones hizo llamadas con este mismo sistema - tarjetas - sin coste adicional, no lo acredita.

Tampoco consta incorporado al expediente las condiciones de utilización de la tarjeta adquirida, por lo que no puede imputarse a la empresa una falta de información respecto de un servicio que no ha facilitado, sin perjuicio de que si lo estima conveniente pueda depurar posibles responsabilidades frente al proveedor de la misma, que no es parte en el presente procedimiento.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.



Comunidad de Madrid

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.